

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAM TERHADAP KEPUASAN
NASABAH TABUNGAN REGULER PADA BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG BATU**

SKRIPSI



OLEH:

FIRDAUSY MARCHELINA IRINDA AMRULLOH

NIM : 201410510311046

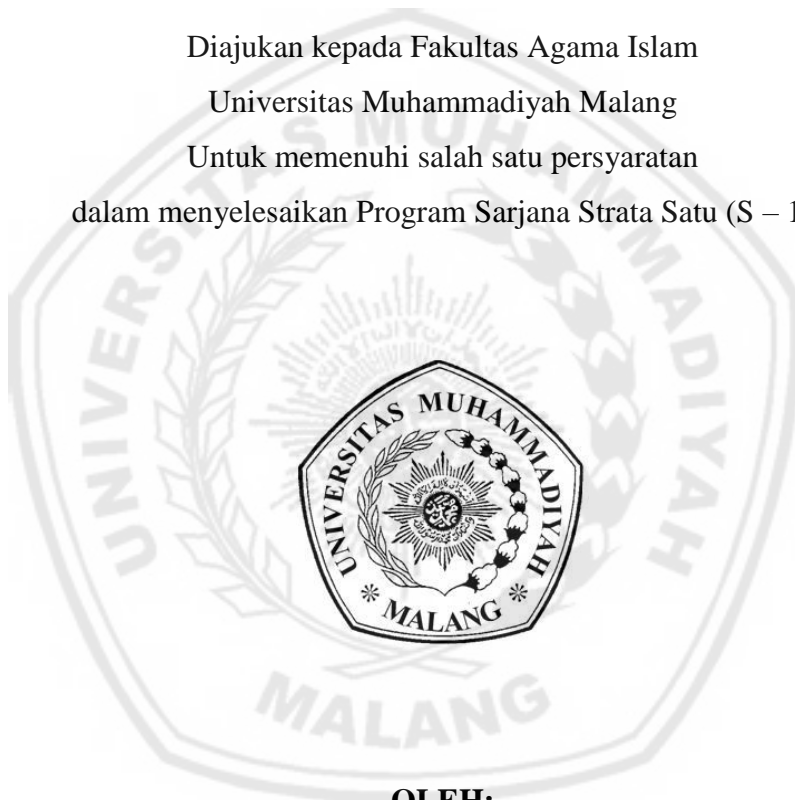
**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAM TERHADAP KEPUASAN
NASABAH TABUNGAN REGULER PADA BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG BATU**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Malang
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S – 1)



OLEH:

FIRDAUSY MARCHELINA IRINDA AMRULLOH

NIM : 201410510311046

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2018

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAM TERHADAP KEPUASAN
NASABAH TABUNGAN REGULER PADA BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG BATU**

SKRIPSI

Oleh:

FIRDAUSY MARCHELINA IRINDA AMRULLOH

201410510311046

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Eris Tri Kurniawati, S.E., M.M., Ak

Pembimbing II,



M. Novi Rifa'I, SHI, M.A

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

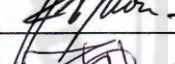
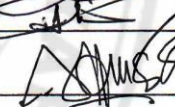

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang, dan diterima untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

Pada Tanggal:

Dewan Penguji

1. Eris Tri Kurniawati, S.E., M.M., Ak
2. M. Novi Rifa'I, SHI, M.A
3. Azhar Muttaqin, M.Ag
4. Muslikhati, M.E

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 
4. 

Mengesahkan,
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Malang
Dekan,

Prof. Dr. Tobroni, M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Firdausy Marchelina Irinda Amrulloh

NIM : 201410510311046

Fakultas : Agama Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Malang

Menyatakan bahwa skripsi atau karya ilmiah yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Reguler pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batu.

1. Bukan karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan yang digunakan dalam naskah ini dan telah disebutkan sumbernya.
2. Hasil tulisan karya ilmiah atau skripsi dari penelitian yang saya lakukan merupakan hak bebas royalti noneksklusif, apabila digunakan sebagai sumber pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapat sanksi sesuai undang – undang yang berlaku.

Malang, 10 Juli 2018

Yang Menyatakan



Firdausy
Firdausy Marchelina Irinda Amrulloh

MOTTO:

**“Mencoba dan terus berusaha tetap lebih baik kemudian perkuat harapan
dengan doa - doa pasti bisa”**

PERSEMBAHAN:

Karya ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua (Roul Amrulloh dan Indah Novianti).
2. Kedua Adik saya (Anggita Maudilla Safira dan Virgie Libertya Balqis Amrullah).
3. Sahabat-sahabat saya, (Siti Dewi Muchlisoh, Almira Wulandari, Zakiya Ardian, Nur Anisa, Zahrah Fatma Citra Devi, Widira Rahmawati, Dwi Nuril Avivah, Ulfa Laili Rahma).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Reguler pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batu”. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada teladan kita Sang Pelopor Ilmu Pengetahuan untuk membaca tanda-tanda kekuasaan-Nya, Nabi Muhammad SAW.

Selama proses penyusunan hingga selesainya skripsi ini penulis telah banyak mendapat banyak bantuan, bimbingan, pengarahan, motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Fauzan M. Pd.I, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Tobroni, M. Si. , selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Azhar Muttaqin, M. Ag. , selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Eris Tri Kurniawati, S.E., M.M., Ak, selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Moch. Novi Rifa'i, M.A, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh rekan-rekan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batu yang sudah mengizinkan dan membantu dalam penelitian sehingga terselesaikan skripsi ini.
7. Seluruh jajaran Dosen Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan selama kuliah.
8. Kedua Orang Tua saya, atas segala pengorbanan, kesabaran, kasih sayang, serta do'a yang tiada batas sepanjang masa.
9. Keluarga Besar saya yang selalu mendoakan dan menyemangati.

10. Teman satu bimbingan dengan saya, yang telah menyemangati dan saling melengkapi satu sama lain.
11. Adik-adik saya atas segala pengertiannya, kesabarannya, serta do'a yang tiada batas.
12. Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan bantuan, doa, senantiasa menemani dalam suka maupun duka, dan selalu menyemangati tiada lelah.
13. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah B dan Ekonomi Syariah UMM Bersinar 2014, KKN 87 UMM 2017, Sonosari Clan dan kos an tercinta 67 Castle.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada kita semua. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan banyak kekurangan. Oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan untuk kedepannya supaya lebih baik lagi.

Malang, Juli 2018

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 158 tahun 1987 Nomor 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang pedoman transliterasi Arab-Latin dengan beberapa penyesuaian menjadi berikut:

Konsonan				Nama	Transliterasi	Nama
Akhir	Tengah	Awal	Tunggal			
ا				Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ب	ب	ب	Ba	B/b	Be
ت	ت	ت	ت	Ta	T/t	Te
ث	ث	ث	ث	Ṣa	Ṣ/ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	ج	ج	ج	Jim	J/j	Je
ح	ح	ح	ح	Ḥa	Ḥ/ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	خ	خ	خ	Kha	Kh/kh	Ka dan ha
د		د		Dal	D/d	De
ذ		ذ		Ẓal	Ẓ/ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر		ر		Ra	R/r	Er
ز		ز		Zai	Z/z	Zet
س	س	س	س	Sin	S/s	Es
ش	ش	ش	ش	Syin	Sy/sy	Es dan ye
ص	ص	ص	ص	Ṣad	Ṣ/ṣ	Es (dengan titik di

						bawah)
ض	ضـ	ضـ	ض	Ḍad	Ḍ/ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	طـ	طـ	ط	Ṭa	Ṭ/ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ظـ	ظـ	ظ	Za	Z/z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	عـ	عـ	ع	‘Ain	‘ —	Apostrof terbalik
غ	غـ	غـ	غ	Gain	G/g	Ge
ف	فـ	فـ	ف	Fa	F/f	Ef
ق	قـ	قـ	ق	Qof	Q/q	Qi
ك	كـ	كـ	ك	Kaf	K/k	Ka
ل	لـ	لـ	ل	Lam	L/l	El
م	مـ	مـ	م	Mim	M/m	Em
ن	نـ	نـ	ن	Nun	N/n	En
و		و		Wau	W/w	We
هـ	هــ	هــ	ه	Ha	H/h	Ha
ء				Hamzah	— ’	Apostrof
ي	يـ	يـ	ي	Ya	Y/y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda apostrof (’).

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRAC.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
TRANSLITERASI.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Landasan Teori.....	12
1. Kualitas Layanan	12
a. Pengertian Kualitas Layanan	12
b. Dimensi Kualitas Layanan (<i>SERVQUAL</i>).....	14
c. Kualitas Layanan dalam Islam.....	16
2. Kepuasan Nasabah	22
a. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	22
b. Sebab-sebab timbulnya Ketidakpuasan	24
c. Strategi Kepuasan Nasabah.....	24

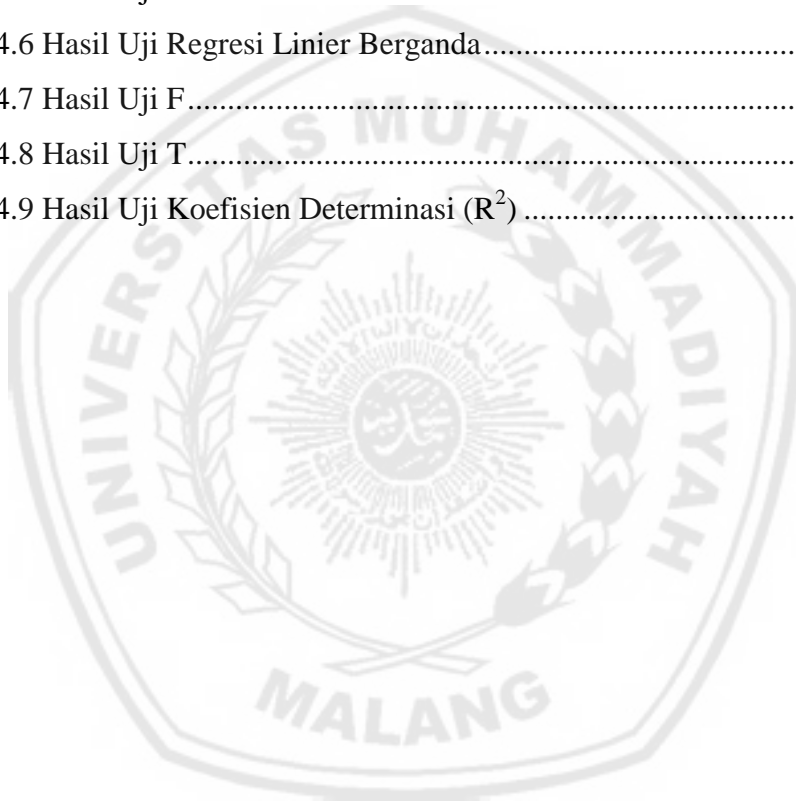
C. Kerangka Proses Berfikir	25
D. Hipotesis	26
BAB III: METODE PENELITIAN	28
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	28
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	28
1. Variabel Penelitian	28
2. Definisi Operasional Variabel dan Indikator	29
C. Data dan Sumber Data	31
D. Populasi dan Sampel	32
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Teknik Analisis Data	34
G. Uji Hipotesis	36
H. Alur Penelitian	39
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	40
1. Sejarah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batu-Malang	40
2. Visi dan Misi	41
3. Struktur Organisasi	42
4. Tabungan Reguler di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batu	42
a. Tabungan BSM	42
b. BSM Tabungan Simpatik	44
B. Karakteristik Responden	49
C. Uji Instrumen	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	54
D. Hasil Analisis	58
1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	58
2. Uji Hipotesis	60

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	75



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Tabel 4.1 Produk Tabungan BSM.....	44
Tabel 4.2 Produk BSM Tabungan Simpatik	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji F.....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji T.....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 2 Data Hasil Penelitian	81
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	84
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	87
Lampiran 5 Uji Analisis Data	91



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: ALFABETA.
- Amalia, Zuanita Sulistiyani. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota dengan Dimensi Carter: Studi pada KJKS BMT Al Fath Pesagen, Gunungwungkal, Pati*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Azmi, Ulul dan Siyamto, Yudi. (2015, Juli). *Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Surakarta*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Vol. 1, No. 2.
- Danar, Deny dan Furwanti, Alvi Alwie. (2010, Maret). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru*. Jurnal Ekonomi Vol. 18, No. 1.
- Dharmayanti, Diah. (2006, April). *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol 1, No. 1. 35-43.
- Dwi, Putri Cahyani. (2016, Oktober). *Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 6, No. 2. 151-162.
- Hafidhuddin, Didin dan Hendri Tanjung. (2003). *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Jakarta: GEMA INSANI PRESS.
- Hidayat, Rahmad. (2009, Maret). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 11, No. 1.
- Jeni, Andi Indriakati, dkk. (2017, Juni). *Jurnal Telaah Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 1, No.1.
- Kotler, Philip. Dkk. (2004). *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia*. III. PT. INDEKS GRAMEDIA.
- Kuncoro, Mudrajad. (2013). *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis*. IV. PT. Gelora Aksara Pratama.
- Pertiwi, Dita dan Doli, Haroni. H. (2012, Desember). *Analisis Minat Menabung pada Bank Muamalat di Kota Kisaran*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol. 1, No. 1.

- Pratama, Rizky Putra dan Herianingrum, Sri. (2014, September). *Pengaruh Kualitas Layanan Islami terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya*. JESTT Vol. 1. No. 9
- Purwo, Agung Atmojo. (2010). *Analisi Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Islam terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus pada BNI Syariah Cabang Semarang*. Skripsi Program Studi Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Saifuddin. (2013). *Strategi Pemasaran UD. Kipang Dian Sipolu-Polu Panyabungan Madina dalam Meningkatkan Penjualan Menurut Ekonomi Islam*. Skripsi Program Studi Ekonomi Islam. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. (2015). *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Sumarni, Murti. (2002). *Manajemen Pemasaran Bank*. V. Yogyakarta: Liberty.
- Tim Mitra Bestari. (2003). *Dasar-dasar Pemasaran*. Yogyakarta : UPFE UMY.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. II. Yogyakarta: ANDI.
- Umam, Khaerul. (2013). *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Umar, Husein. (2003). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Qawi, Abdul Othman dan Lynn Owen. (2001). *Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking: A Case Study in Kuwait Finance House*. Vol 3. No 1. International Journal of Islamic Financial Services.
- Zulfah, Lailatul. (2008). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji pada PT. BNI Syariah Tbk Cabang Jakarta Timur*. Skripsi Program Studi Muamalah. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Mandiri Syariah <http://kotabatu.web.id/item/bank-syariah-mandiri-cabang-batu-atm-24-jam/> (diakses pada tanggal 10 Maret 2018)

Perspektif Baru Bisnis dan Ekonomi

<https://www.wartaekonomi.co.id/read162697/inilah-bank-bank-dengan-reputasi-terbaik-tahun-2017.html> (diakses pada tanggal 9 Maret 2018)

